



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la empresa Vidriería
Huancayo EIRL, La Victoria, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Giovanna Tovar Paucar

ASESOR

Mg. Victor Fabian Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 138(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 162-2018 II -UCV Lima Ate/FPA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
 Aprobar por unanimidad (X)
 Aprobar por mayoría ()
 Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante TOVAR PAUCAR, GIOVANNA, denominado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA VIDRIERIA HUANCAYO EIRL, LA VICTORIA, 2018

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante TOVAR PAUCAR, GIOVANNA, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente (a): DR. ROBERTO TEJADA ESTRADA




Firma

Secretario: MGTR. NELSON BAZAN PALOMO


Firma

Vocal: MGTR. VICTOR ROMERO ESCALANTE


Firma



 MGTR. Gonzales-Figueroa, Iris Katherine
 Coordinador de Escuela
 UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
 Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
 que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios, porque en cada momento de mi Vida, guía mi camino. A mis padres: Pablo Tovar y Paola Paucar, por Confiar en mí, que siempre me motivaron a seguir mis metas. También dedico a mi esposo Alberto e hijo Jordy, por apoyarme en todo momento cuanto más lo necesitaba, por su comprensión en los momentos donde no estuve con ellos.

AGRADECIMIENTOS

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo sede Ate, de quienes aprendí su enseñanza y consejos de sabiduría durante el transcurso de mis estudios y a quienes participaron en el desarrollo de la presente investigación, con sugerencias y aportes profesionales.

A mi Profesor Mg. Víctor Fabián Romero Escalante por su colaboración y el tiempo brindado en la ejecución del proyecto de Investigación.

A todas las personas, que contribuyeron para lograr la culminación de mi carrera y su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

En especial a mi hermana Roció Tovar Paucar Quien es la persona que me motivo para ingresar a la universidad y empezar con mis estudios.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, GIOVANNA TOVAR PAUCAR con DNI N° 10250107, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, noviembre del 2018.



Giovanna Tovar Paucar

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA VIDRIERIA HUANCAYO EIRL, LA VICTORIA, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en Administración.

Giovanna Tovar Paucar

INDICE

INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos	3
1.2.1 Antecedentes nacionales	3
1.2.2 Antecedentes internacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Calidad	6
1.3.2 Calidad de Servicio	6
1.3.2.1 Dimensiones de la calidad de servicio	8
1.3.3 Satisfacción del cliente.....	9
1.3.3.1 Dimensiones de la Satisfacción del cliente	10
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Justificación del estudio.	12
1.6 Hipótesis.....	13
1.7 Objetivos	13
II. MÉTODO.....	14
2.1 Diseño de investigación	14
2.2 Variables, operacionalización	15
2.3 Población y Muestra.....	17
2.3.1 Población.....	17
2.3.2 Muestra.....	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.4.2 Validez	19
2.4.3 Confiabilidad.....	19
2.5 Métodos de análisis de datos	21
2.6 Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS.....	23
3.1 Estadística Descriptiva	23
3.1.1 Distribución de Frecuencias de Calidad de Servicio y Satisfacción al cliente	23
3.1.2 Distribución de Frecuencias de Calidad de servicio y Percepción del servicio	25
3.1.3 Distribución de Frecuencias de Calidad de servicio y Nivel de satisfacción global. ...	26

3.2	Estadística Inferencial	28
3.2.1	Prueba de hipótesis general	29
3.2.2	Prueba de hipótesis específicas	30
IV.	DISCUSIÓN	32
V.	CONCLUSIONES	33
VI.	RECOMENDACIONES	34
	REFERENCIAS	35
	ANEXOS.....	38
	ANEXO 1:INSTRUMENTO.....	36
	ANEXO 2: VALIDAZACION DE INSTRUMENTO.....	38
	ANEXO 3: BASE DE DATOS.....	44
	ANEXO 4: TURNITIN.....	45
	ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA de la empresa Vidriería Huancayo	2
Tabla 2. Definición conceptual de las variables.....	13
Tabla 3. Operacionalización de variables.....	14
Tabla 4. Escala de Likert.....	16
Tabla 5. Juicio de Expertos	17
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos	18
Tabla 7. Prueba de confiabilidad del instrumento 1 “calidad de servicio”.....	18
Tabla 8. Prueba de confiabilidad del instrumento 2 “Satisfacción del cliente”	18
Tabla 9. Categorización de las variables	19
Tabla 10. Tabla cruzada de calidad de servicio y satisfacción del cliente	20
Tabla 11. Tabla cruzada de calidad de servicio y percepción del servicio.....	22
Tabla 12. Tabla cruzada de calidad de servicio y Nivel de satisfacción	23
Tabla 13. Interpretación del coeficiente de Spearman	25
Tabla 14. Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.....	26
Tabla 15. Correlación entre calidad de servicio y percepción del servicio	27
Tabla 16. Correlación entre calidad de servicio y Nivel de satisfacción.....	28

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio	20
Figura 2. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del cliente	21
Figura 3. Distribución de frecuencia de percepción del servicio brindado	24
Figura 4- Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción global	24

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa Vidriería Huancayo, la Victoria Lima 2018, la investigación realizada fue de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo representado por 132 clientes fidelizados de la empresa Vidriería Huancayo en el año 2018. La técnica e instrumentos de investigación empleado fueron la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio tiene correlación con la satisfacción de los clientes de la empresa Vidriería Huancayo, la Victoria (Rho de Spearman = 0.749, Sig. (bilateral) = 0.000 < (p = 0.01)), debido a que las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y precio contribuyen de forma positiva en la calidad del servicio y por lo tanto en la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Calidad de servicio y satisfacción del cliente

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of service and customer satisfaction in the company Vidriería Huancayo, Victoria Lima 2018, the research was descriptive level with a quantitative and non-experimental design approach and cross section. The sample was represented by 132 loyal customers of the company Vidriería Huancayo in 2018. The research technique and instruments used were the survey and the questionnaire, respectively. It was concluded that the quality of service is correlated with the satisfaction of the clients of the company Vidriería Huancayo, La Victoria (Rho of Spearman = 0.749, Sig. (Bilateral) = 0.000 <(p = 0.01)), due that the dimensions tangible elements, reliability, responsibility, security, empathy and price contribute in a positive way in the quality of the service and therefore in the satisfaction of the customers.

Keywords: Quality of service and customer satisfaction